

22 gennaio 2013 0:00

## Tiscali non mi ha invito le fatture per anni

Gent. Assistenza ADUC,

vi ho contattato alcuni giorni fa tramite il vostro servizio telefonico dedicato "895....".

Il mio problema riguarda Tiscali che per motivi tecnici non mi hanno più fatturato il servizio ADSL a partire dagli ultimi 4 mesi del 2009.

Io mi sono accorto dell'anomalia a Giugno 2012, non me ne sono accorto prima perchè i pagamenti erano addebitati automaticamente sul conto corrente bancario.

Come dicevo, a Giugno 2012 ho visitato l'area clienti "MyTiscali" e ho visto che l'archivio on-line delle fatture era fermo a Settembre 2009.

Appena notato il disguido ho contattato il servizio cliente Tiscali usufruendo della chat disponibile sul sito. Mi hanno risposto che mi avrebbero richiamato il giorno dopo (28/06/12) e nel frattempo avrebbero fatto delle verifiche.

Tiscali non si è più fatta sentire se non il 09/01/13 con una e-mail che mi comunicava della nuova fattura da pagare, comprensiva di pagamenti pregressi, per un ammontare di euro 808,58.

Nell'e-mail era allegata una comunicazione, che vi allego per un vostro riscontro.

Alla ricezione dell'e-mail ho contattato subito Tiscali e una operatrice mi ha invitato a bloccare il pagamento per concordare un pagamento rateale della fattura in questione.

Successivamente ho contattato anche voi che mi avete consigliato di scrivere una lettera di diffida da inviare, tramite AR, al servizio clienti di Tiscali.

Ho preparato questa lettera che vi allego. Vorrei da voi un parere su come è stata scritta, se va bene o se sono necessari degli aggiustamenti.

Vorrei chiedervi anche se ci possono essere complicazioni e se ci sono altri modi per poter agire e se, prima di inviare la AR, conviene contattare un'altra volta Tiscali per accordare telefonicamente il pagamento rateale.

Una cosa interessante:

attualmente, nell'area MyTiscali, la fattura in questione risulta pagata anche se in banca non è stato fatto alcun pagamento.

Vi ringrazio e rimango in attesa di un vostro gentile riscontro.

Cordialmente

Marco

### **Risposta:**

si', la lettera va bene. Sappia, pero', che in caso di loro diniego o non risposta, non dovra' adire subito le vie legali, ma fare un tentativo di conciliazione al Corecom della sua regione:

/conciliazione+obbligatoria+davanti+al+corecom\_15317.php